

彰化銀行金融友善服務措施執行情形公告

日期：111.12.23

項目	公告內容
環境	<p>一、97年7月1日後新增或增設之營業場所皆符合「建築物無障礙設施設計規範」，97年7月1日前取得建造執照之營業場所，業依各場所環境許可範圍內提供無障礙相關設施，爾後續依「既有公共建築物無障礙設施替代改善計畫作業程序及認定原則」辦理。</p> <p>二、本行營業廳出入口適當位置裝設有「服務鈴」，並設置「無障礙服務櫃台」及由專人協助引導身心障礙者辦理各項金融服務。</p> <p>三、配合身心障礙者權益保障法規定，導盲犬、導聾犬及肢體輔導犬等得自由出入各營業單位之營業廳。</p>
溝通	<p>一、服務櫃檯設有專門人員，向客戶告知/揭露各項契約重要內容說明事項，並協助填具相關申請書並給予諮詢及各方面協助。</p> <p>二、為協助客戶完成業務申請(含臺、外幣存款帳戶、保管箱或相關業務申請)，如有見證需求者，可由一名具完全行為能力之明眼人親友擔任見證人，協助完成業務申請。客戶無法親簽而以印章代替簽名者，須由一人簽名見證；以指印、十字或其他符號代替簽名者，須由二人簽名見證。除授信業務外，如有見證需求者獨立來行申辦業務時，本行亦提供見證人服務，由非經辦行員協助完成業務申請。</p> <p>三、本行提供臨櫃客戶「手語視訊」服務，客戶可向本行申請現場手語翻譯或利用視訊設備進行線上視訊翻譯，以完成各項業務申請。</p> <p>四、本行契約文件提供QR Code並提供常用定型化契約文件連結之QR Code一覽表，客戶可使用手機掃描QR Code取得電子文件，供客戶事先或當場閱讀，視覺障礙者亦可透過特定APP進行文件內容報讀。</p> <p>五、心智障礙者對於意思表達有困難者，得由陪同之親屬、監護人、輔助人或社工人員協助瞭解心智障礙者之意思表示。</p> <p>六、本行客服中心提供多元管道，以利不同障別客戶進行業務諮詢，客戶可撥打本行24小時服務專線或網路電話，亦可利用</p>

彰化銀行金融友善服務措施執行情形公告

項目	公告內容
	<p>官網「客戶留言」，或使用「智能客服」、「真人文字客服」交談等管道。</p>
服務	<p>一、本行有 33 台「無障礙語音提款機」提供完全語音導引之「提款」、「餘額查詢」、「密碼變更」及「轉帳」等服務，並持續增加提供本功能之 ATM。</p> <p>二、本行提供身心障礙者臨櫃或線上申請 ATM 跨行提款每月 3 次免手續費優惠。</p> <p>三、為協助視覺障礙者，本行於無障礙服務櫃台提供放大鏡等視覺輔助工具，以利視覺障礙者閱讀契約及各種申請表單，並可依視覺障礙者之需求，以影印放大之方式提供，且由行員以朗讀等方式協助客戶了解必要資訊。</p> <p>四、對親筆書寫有困難之客戶，本行提供各項客戶口說填單服務，本行依客戶口述之內容，列印相關申請書表，供客戶確認。客戶亦可事先利用本行線上預填單服務，來行辦理時，由本行列印相關書表供客戶確認。</p> <p>五、身心障礙者欲臨櫃辦理各項業務，可先以電話聯繫本行預約辦理時間，由營業單位指派相關人員協助提供服務，若無法親自來行辦理，可由分行派員到府提供「行外核對親簽」、「行外對保」或「外出收件」之服務。</p> <p>六、身心障礙者預約來行辦理保險相關業務時，本行可聯繫保險公司安排專人協助辦理。</p> <p>七、本行貸款業務依不同類別之身心障礙者需求，以書面、電話語音、傳真、簡訊、電子郵件等方式進行核貸通知。</p> <p>八、視覺/聽覺障礙者申辦信用卡可透過網路、郵寄、傳真、直接遞交分行，或透過書面授權方式委任其親友。</p> <p>九、客戶可透過 24 小時客服中心線上專人服務，亦可以使用個人網路銀行、行動網 APP 進行開卡、掛失服務;或營業時間攜帶個人證明文件由行員代撥電話或上網協助開卡及掛失服務。</p>
資訊	<p>一、本行官網全網站已取得「網站無障礙規範 2.1 版」AA 等級標章。</p>

彰化銀行金融友善服務措施執行情形公告

項目	公告內容
	<p>二、本行友善專區網路銀行已取得「網站無障礙規範 2.0 版」AA 等級標章，提供存款餘額及交易明細查詢、新臺幣約定及非約定帳號轉帳、新臺幣定存等服務。</p> <p>三、本行友善專區網路 ATM 服務，提供存款餘額查詢、交易明細查詢、新臺幣約定帳號轉帳、密碼變更及網站導覽等服務。</p> <p>四、本行彰銀行動網 APP「友善專區網路銀行」已依主管機關之行動版應用程式無障礙開發指引完成改善。</p>
權益保障	<p>一、本行恪遵「金融消費者保護法」及「金融服務業公平待客原則」等相關法規，建立金融消費爭議處理制度並確實執行，以公平合理之方式對待全體金融消費者，落實保障金融消費者權益。</p> <p>二、本行提供申訴專線或利用本行官方網站 (www.bankchb.com) → 客服中心 → 客戶留言，供身心障礙人士以文字表達意見，另設有「智能客服」、「真人文字客服」提供客戶即時諮詢服務。</p> <p>三、申訴專線：</p> <p>(一) 各地區市話請撥：412-2222 按 9 轉接專人(以市話計費)。</p> <p>(二) 手機請撥：(02) 412-2222 按 9 轉接專人。</p> <p>(三) 免付費服務專線：0800-365-889 按 9 轉接專人。</p>